

Приложение к приказу
Министра образования и науки Республики
Казахстан
от «22» января 2016 года
№ 63

Приложение 1 к приказу
Министра образования и науки
Республики Казахстан
«Об утверждении стандартов
государственных услуг
в сфере технического и профессионального
образования»
от «14» апреля 2015 года
№ 200

Стандарт государственной услуги «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании»

1. Общие положения

1. Государственная услуга «Выдача дубликата документов о техническом и профессиональном образовании» (далее – государственная услуга).

2. Стандарт государственной услуги разработан Министерством образования и науки Республики Казахстан (далее – Министерство).

3. Государственная услуга оказывается организациями технического и профессионального, послесреднего образования (далее – услугодатель).

Прием заявления и выдача результата оказания государственной услуги осуществляются через:

- 1) канцелярию услугодателя;
- 2) некоммерческое акционерное общество «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (далее – Государственная корпорация).

2. Порядок оказания государственной услуги

4. Сроки оказания государственной услуги:

- 1) с момента сдачи документов услугодателю, в Государственную корпорацию – 20 календарных дней. При обращении в Государственную корпорацию день приема не входит в срок оказания государственной услуги.
- 2) максимально допустимое время ожидания для сдачи документов услугополучателем услугодателю – 10 минут, в Государственной корпорации – 15 минут;
- 3) максимально допустимое время обслуживания услугополучателя у услугодателя – 30 минут, в Государственной корпорации – 20 минут.

5. Форма оказания государственной услуги: бумажная.

6. Результат оказания государственной услуги – дубликат документов о техническом и профессиональном образовании.

Форма предоставления результата оказания государственной услуги: бумажная.

7. Государственная услуга оказывается на бесплатной основе физическим лицам (далее – услугополучатель).

8. График работы:

1) услугодателя – с понедельника по субботу включительно, за исключением воскресенья и праздничных дней, согласно трудовому законодательству Республики Казахстан, в соответствии с установленным графиком работы услугодателя с 9.00 до 18.00 часов, с перерывом на обед с 13.00 до 14.00 часов;

2) Государственной корпорации – с понедельника по субботу включительно, в соответствии с установленным графиком работы с 9.00 часов до 20.00 часов без перерыва на обед, за исключением выходных и праздничных дней, согласно трудовому законодательству.

Государственная услуга оказывается по выбору услугополучателя, прием осуществляется в порядке «электронной» очереди, без ускоренного обслуживания, возможно бронирование электронной очереди посредством портала.

9. Перечень документов, необходимых для оказания государственной услуги при обращении услугополучателя:

к услугодателю:

1) заявление по форме, согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги, в котором излагаются обстоятельства утери документа об образовании или другие причины (изменение фамилии, имени, отчества (при наличии), негодность или ошибки при заполнении документа);

2) документ, удостоверяющий личность (для идентификации).

Подтверждением принятия документов является выдача расписки с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего документов, а также штамп, входящий номер и дата.

в Государственную корпорацию:

1) заявление на имя руководителя учебного заведения технического и профессионального образования по форме согласно приложению 1 к настоящему стандарту государственной услуги, в котором излагаются обстоятельства утери документа об образовании или другие причины (изменение фамилии, имени, отчества (при его наличии), негодность или ошибки при заполнении документа);

2) документ, удостоверяющий личность (для идентификации).

В случае ликвидации учебного заведения технического и профессионального образования услугополучатель обращается в архив по месту нахождения учебного заведения технического и профессионального образования.

При сдаче документов в Государственную корпорацию, указанных в пункте 9 настоящего стандарта государственной услуги, услугополучателю выдается расписка о приеме документов по форме, согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

В Государственной корпорации выдача готовых документов осуществляется на основании расписки, при предъявлении удостоверения личности (либо его представителя по нотариально заверенной доверенности).

Государственная корпорация обеспечивает хранение результата оказания государственной услуги в течение одного месяца, после чего передает их услугодателю для дальнейшего хранения. При обращении услугополучателя по истечении одного месяца, по

запросу Государственной корпорации услугодатель в течение одного рабочего дня направляет готовые документы в Государственную корпорацию для выдачи услугополучателю.

Сведения документа, удостоверяющие личность услугополучателя, являющийся государственным информационным ресурсом работник Государственной корпорации получает из соответствующих государственных информационных систем через шлюз «электронного правительства».

Услугодатель получает письменное согласие услугополучателя на использование сведений составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах, по форме, представленной Государственной корпорацией, если иное не предусмотрено законами Республики Казахстан.

Истребование от услугополучателей документов, которые могут быть получены из информационных систем, не допускается.

10. В случае предоставления услугополучателем неполного пакета документов, согласно перечню, предусмотренному пунктом 9 настоящего стандарта государственной услуги, работник Государственной корпорации отказывает в приеме заявления и выдает расписку по форме согласно приложению 2 к настоящему стандарту государственной услуги.

3. Порядок обжалования решений, действий (бездействия) услугодателя, Государственной корпорации и (или) их работников по вопросам оказания государственных услуг

11. Обжалование решений, действий (бездействия) услугодателя и (или) его должностных лиц, Государственной корпорации и (или) их работников по вопросам оказания государственной услуги жалоба подается в письменном виде на имя:

руководителя Министерства либо лица его замещающего по адресу, указанному в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги;

руководителя услугодателя, а также руководителя соответствующего местного исполнительного органа города республиканского значения и столицы, района (города областного значения) по адресам, указанным в пункте 14 настоящего стандарта государственной услуги.

Подтверждением принятия жалобы является ее регистрация (штамп, входящий номер и датарегистрации проставляются на втором экземпляре жалобы или сопроводительном письме к жалобе) в канцелярии Министерства, услугодателя, в Государственной корпорации с указанием фамилии и инициалов лица, принявшего жалобу, срока и места получения ответа на поданную жалобу.

В жалобе услугополучателя указывается его фамилия, имя, отчество, почтовый адрес, контактный телефон.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес Министерства, услугодателя или Государственной корпорации, подлежит рассмотрению в течение 5 (пяти) рабочих дней со дня ее регистрации. Мотивированный ответ о результатах рассмотрения жалобы направляется услугополучателю по почте либо выдается нарочно в канцелярии услугодателя или Государственной корпорации.

В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги услугополучатель может обратиться с жалобой в уполномоченный орган по оценке и контролю за качеством оказания государственных услуг.

Жалоба услугополучателя, поступившая в адрес уполномоченного органа по оценке и контролю за качеством оказания государственной услуги, подлежит рассмотрению в течение пятнадцати рабочих дней со дня ее регистрации.

При отправке жалобы через портал услугополучателю из «личного кабинета» доступна информация об обращении, которая обновляется в ходе обработки обращения услугодателем (отметки о доставке, регистрации, исполнении, ответ о рассмотрении или отказе в рассмотрении).

12. В случае несогласия с результатами оказанной государственной услуги, услугополучатель имеет право обратиться в суд в установленном законодательством Республики Казахстан порядке.

4. Иные требования с учетом особенностей оказания государственной услуги, в том числе оказываемой через Государственную корпорацию

13. Услугополучателям, имеющим нарушение здоровья со стойким расстройством функций организма, ограничивающим его жизнедеятельность, в случае необходимости, прием документов для оказания государственной услуги производится работником Государственной корпорации с выездом по месту жительства посредством обращения через Единый контакт - центр 1414, 8 800 080 7777.

14. Адреса мест оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсах:

1) Министерства: www.edu.gov.kz;

e-mail: pressa@edu.gov.kz.

2) услугодателей согласно списку, указанному в приложении 3 к стандарту государственной услуги.

3) Государственной корпорации: www.con.gov.kz;

15. Услугополучатель имеет возможность получения информации о порядке и статусе оказания государственной услуги в режиме удаленного доступа посредством «личного кабинета» портала, а также единого контакт-центра по вопросам оказания государственных услуг.

16. Контактные телефоны справочных служб услугодателя по вопросам оказания государственной услуги размещены на интернет-ресурсе Министерства: www.edu.gov.kz. Единый контакт-центр по вопросам оказания государственных услуг: 1414.

Приложение 1
к стандарту государственной
услуги «Выдача дубликатов документов о
техническом и профессиональном образовании»

Форма

/Ф.И.О. (при его наличии) руководителя организации полностью) /
от _____

/Ф.И.О. (при его наличии) полностью/

/наименование учебного заведения, год окончания/

по специальности _____
/наименование специальности/

наименование и адрес учебного заведения, в случае изменения

Заявление

Прошу Вас выдать мне дубликат диплома в связи с _____

/указать причину/

Согласен на использования сведений, составляющих охраняемую законом тайну, содержащихся в информационных системах.

« ____ » _____ 20__ г.

_____ подпись/

Приложение 2
к стандарту государственной
услуги «Выдача дубликатов документов о
техническом и профессиональном образовании»

Форма

(Фамилия, имя, при наличии отчества (далее-ФИО),
либо наименование организации услугополучателя)

_____ (адрес услугополучателя)

**Расписка
об отказе в приеме документов**

Руководствуясь пунктом 2 статьи 20 Закона Республики Казахстан от 15 апреля 2013 года «О государственных услугах», отдел №__ филиала НАО «Государственная корпорация «Правительство для граждан» (указать адрес) отказывает в приеме документов на оказание государственной услуги _____ ввиду предоставления Вами неполного пакета документов согласно перечню, предусмотренному стандартом государственной услуги, а именно:

Наименование отсутствующих документов:

- 1) _____;
- 2) _____;
- 3)

Настоящая расписка составлена в 2 экземплярах, по одному для каждой стороны.

Ф.И.О. (работника Государственной корпорации)

(подпись)

Исп. Ф.И.О. _____

Телефон _____

Получил: Ф.И.О./ подпись услугополучателя

« ____ » _____ 20__ г.

услуги «Выдача дубликатов документов о техническом и профессиональном образовании»

Список областных, городов Астана и Алматы управлений образования

№	Наименование региона	телефон	Юридический адрес	Адрес сайта
1.	Акмолинская	8(7162)401402	020000, г. Кокшетау, ул. Абая, 89А	www.akmo.kz
2.	Актюбинская	8(7132)560474	030010, г. Актобе, пр. Абылхайыр хана, 40	www.akto.kz
3.	Атырауская	8(7122)354965	060010, г. Атырау, ул. Айтекеби, 77	www.atyrauobl.kz
4.	Алматинская	8(7282)272731	040000, г. Талдыкорган, ул. Кабанбай батыра, 26	www.almaty-reg.kz
5.	Восточно-Казахстанская	8(7232)570151	070019, г. Усть-Каменогорск, ул. К.Либкнехта, 19	www.akimvko.gov.kz
6.	Жамбылская	8(7262)431552	080008, г.Тараз, ул.Абая, 125	www.zhambyl.kz
7.	Западно-Казахстанская	8(7112)260468	090000, г. Уральск, ул. Почиталина, 72	www.western.kz
8.	Карагандинская	8(7212)425443	100012, г. Караганда, ул. Алиханова, 19	www.karaganda-region.kz
9.	Кызылординская	8(7242)272934	120003, г. Кызылорда, ул. Абая, 48	www.kyzylorda.kz
10.	Костанайская	8(7142)575310	110000, г. Костанай, ул. Аль-Фараби, 56	www.kostanay.kz
11.	Мангистауская	8(7292)435100	130000, г. Актау, 13мкр./47	www.mangystau.kz
12.	Павлодарская	8(7182)320965	140009, г. Павлодар, ул. Каирбаева, 32	www.pavlodar.kz
13.	Северо-Казахстанская	8(7152)463288	150011, г. Петропавловск, ул. Конституции, 58	www.akimat-sko.kz
14.	Южно-Казахстанская	8(7252)563247	160007, г. Шымкент, пр. Республики, 12 А	www.ontustik.gov.kz
15.	г. Астана	8(7172)556851	010000, г. Астана, ул. Бейбитшилик, 11	www.astana.kz
16.	г. Алматы	8(727)2716509	050001, г. Алматы пл. Республики, 4	www.almaty.kz